Manitoba Residential
Tenancies Branch

Annual Report
2003

Manitoba

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

The Honourable John Harvard, P.C., O.M.
Lieutenant Governor of Manitoba

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of your Honour, the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2003.

Respectfully submitted,

Greg Selinger

Greg Selinger

Manitoba

Finance
Internet at: http://www.residentialtenancies.mb.ca

Residential Tenancies Branch
302-254 Edmonton Street
Winnipeg MB R3C 3Y4
CANADA

Toll Free: 1-800-782-8403
FAX: (204) 945-6273
E-Mail: rtb@gov.mb.ca

Honourable Greg Selinger
Minister of Finance
Room 103, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C OV8

Dear Sir:

I have the honour of submitting the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2003.

Respectfully submitted,

Roger Barsy

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
INTRODUCTION		*1*
INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES		*2*
PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		*5*
PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		*13*

STATISTICAL SUMMARIES FOR MANITOBA

TABLE 1:	*PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*	*8*
TABLE 2:	*PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*	*16*
TABLE 3:	*ORDERS ISSUED BY TYPE*	*20*
TABLE 4:	*CERTIFIED ORDERS BY TYPE*	*20*
TABLE 5:	*INCOMING CALLS, INTERVIEWS & HEARINGS*	*21*
TABLE 6:	*LIFE LEASES STATISTICAL SUMMARY*	*21*

INTRODUCTION

The Residential Tenancies Act requires the Director of Residential Tenancies to submit a report on the administration of the *Act* to the Minister within six months of the end of each fiscal year. The reporting period for this report is the 2003 calendar year. When the information is available, statistics on the activities of each of the Branch's offices are shown separately. Figures for the 2002 calendar year have also been provided for purposes of comparison and completeness. The figures for 2002 may vary slightly from the previous year's report. These variances are due to updates and revisions made to the data as files were processed and more complete information became available.

INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES

Telephone Calls/Interviews

The Branch has an Interactive Voice Response System. Callers to the Branch's Winnipeg office have the option of:

- speaking to a Client Service Representative
- listening to recorded information segments about rent increases, security deposits, landlord and tenant responsibilities and repairs
- having fact sheet information automatically faxed to them
- calculating the interest payable on a security deposit
- listening to recorded information on the Branch's location and hours of business
- adding their name to the mailing list for the Branch's newsletter.

Client Service Representatives in the Branch's Brandon and Thompson offices answer calls directly. In total, in 2003, the Branch's Client Service Area handled 52,608 phone calls. Statistics for the Interactive Voice Response System show that 21,528 callers received the information they needed without speaking to a Client Service Representative. Phone call statistics do not include calls received by Residential Tenancies Branch officers on specific files. In addition to the requests for information by phone, 10,121 people came to Branch offices to request information or to file a formal complaint during 2003.

Speaking Engagements

In 2003, staff of the Residential Tenancies Branch made 25 presentations for 226 tenants and held 18 sessions for 168 landlord participants. The Branch made an additional nine presentations for student groups involving 147 participants.

The Branch also participated in the Manitoba Bar Association's Law Day Open House, the University of Manitoba's Market Days and the Professional Property Managers' Association's "Suite Living".

Website

The Residential Tenancies Branch's website @ www.residentialtenancies.mb.ca provides answers to several frequently asked questions. The information is available in English and French. Landlords and tenants can download the most commonly used residential tenancy forms. The website has an automated security deposit interest calculation feature. The website also includes the Branch's Policies & Procedures Guidebook and links to *The Residential Tenancies Act* and *The Life Leases Act.* The web site had 55,601 visits (logons) from January 1, 2003 to December 31, 2003. The statistics on the website are significantly different from previous reports because the website reporting service changed their reporting methods to more accurately reflect the actual activity on the site.

Rent Status

Anyone who is considering the purchase of a rental property can apply to the Residential Tenancies Branch for a rent status report. A rent status report provides information on a property's rent history and can alert people to potential rent increase problems. The application and authorization forms can be downloaded from the Branch's website. In 2003, the Branch received and processed 213 applications for Rent Status Reports. These applications involved 5,262 rental units.

Orders System

The Residential Tenancies' Orders System is also available online. The Orders System provides information on the orders the Branch issues, except for rent regulation orders. Clients can access the system by:

- paying an annual subscription fee of $250.00 and receiving a password; or

- paying a fee to search on line at Branch offices; there is a $5.00 charge for each 30 minute search.

Users can search the system by landlord or tenant name or by the address of a residential complex.

Policies & Procedures Guidebook

The Branch has a Policies & Procedures Guidebook, available in both English and French, to assist landlords, tenants and staff. The guidebook provides information on those areas not specifically dealt with in *The Residential Tenancies Act*. It also sets out the procedures for how the Branch handles most of the issues landlords and tenants refer to the Branch. The guidebook has 13 sections on topics like: security deposits, rent regulation, mediation, hearings and repairs. The Branch provided copies of the guidebook to various landlord and tenant organizations, all major libraries in the province as well as to our universities and colleges. The guidebook is available on the Branch's website.

PARTS 1 – 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Parts 1 - 8 of *The Residential Tenancies Act* deal with all residential landlord and tenant matters, except rent regulation. Table 1 provides a statistical summary of the activities of the Residential Tenancies Branch under Parts 1 – 8 of the legislation. The Branch opened 6,741 files in the 2003 calendar year. An additional 1,380 active files were carried over from the 2002 calendar year. The three offices processed 6,798 cases during 2003, leaving 1,323 files active for processing in 2004.

A significant number of the files opened in 2003 involved security deposit disputes. The Branch opened 1,756 security deposit claim files. Of these files, 864 claims were for the amount of the security deposit or less. The remaining 892 files were claims that landlords filed for amounts in excess of the security deposit. The Branch always schedules hearings to deal with claims for more than the amount of the security deposit. The target for issuing a hearing decision on a claim is within 10 working days of the hearing. The Branch's average time to issue claim decisions was approximately 25 working days. It took longer for the Branch to issue decisions because:

(1) some hearing officers were participating in the Branch's reengineering project in addition to their hearing officer duties; this resulted in delays in issuing decisions for the hearings they took and also increased the workload for the remaining hearing officers;

(2) the Branch experienced staff turnover in the Mediation/Adjudication Unit; new staff had to be trained for hearing officer duties and it took some time for them to reach capacity; and

(3) many claims were more complex and lengthier in nature, resulting in longer hearings and longer time to write the decisions.

If there is a dispute over a notice to terminate a tenancy agreement, either a landlord or tenant can ask the Branch for assistance. In 2003, the Branch opened 473 of these files.

In addition, in 2003, the Branch received 1,858 applications for orders of possession from landlords. An order of possession is a written order the Branch issues to enforce a notice of termination. The Branch always schedules a hearing to consider an application for an order of possession. The Branch also has performance targets for processing order of possession files. The target for issuing these decisions is within three working days of the hearing. In 2003, the average time for issuing decisions on order of possession applications was two working days. The Branch issued 849 decisions on applications for an order of possession. In 743 cases, the Branch granted the landlord an order of possession. In 32 other cases, the Branch identified a condition that the tenant had to meet to remain in tenancy. If the tenant failed to meet the condition, the Branch would grant the order of possession. For example: If a tenant did not pay a specific amount by a specified date, the Branch would grant the landlord an order of possession. The Branch denied 69 applications for an order of possession (Table 3). The remaining applications were either mediated by an officer of the Branch or settled by the parties before the hearing.

In total, in 2003, the Branch held 1,557 hearings to resolve disputes between landlords and tenants on claims for compensation and orders of possession and to determine questions under *The Residential Tenancies Act.*

If the Branch orders a tenant to move and the tenant fails to move, the landlord may file a certified copy of the order in the Court of Queen's Bench and obtain a writ of possession. The Branch provided certified copies of 291 orders of possession (Table 4). The Branch also provided certified copies of 885 other Orders for filing in the Court in 2003 for enforcement as a Court Order.

In 2003, the Branch opened 281 files relating to landlords' non-payment of utilities. The Branch also opened 778 repair files.

The Branch also opens files if landlords and tenants do not meet their obligations under *The Residential Tenancies Act.* In 2003, the Branch opened 910 of these files. These files include disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment

of rent, disturbance, withholding of services and unauthorized charges or fees. The Branch also opened 685 tenancy agreement or other dispute files, i.e. disputes over assignment and subletting, mobile home rentals, abandonment of premises and entitlement to collect rent.

The Security Deposit Compensation Fund holds unclaimed monies forfeited to the Crown under *The Residential Tenancies Act.* The purpose of the fund is to return security deposits to tenants when they have a valid claim to the money. Sometimes when the Branch orders a landlord to return a deposit to a tenant, the landlord does not comply with the order. The Branch will usually enforce the order by redirecting rent to recover the outstanding deposit. In some cases, redirecting rent is not possible, i.e. if the landlord no longer owns rental property or owes money to several creditors. If the Branch does not believe it can recover the deposit within a reasonable period of time, it may pay the tenant from the fund. In 2003, $3,275.52 was paid to 19 tenants. After the money is paid to a tenant, the Branch continues to try to recover the money from the landlord. During this reporting period, the Branch recovered 16 security deposits from landlords totalling $4,219.98; some of the funds recovered were for security deposits paid out during previous years.

The Residential Tenancies Branch is also responsible for administering *The Life Leases Act.* In 2003, five life lease files were opened. The Branch processed 16 life lease files by year-end; these files included cases carried over from the 2002 calendar year.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002 (Files)	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
SECURITY DEPOSIT DISPUTES			
Carried forward from previous year	601	558	
Received			
Winnipeg	1,704	1,577	
Brandon	143	135	
Thompson	51	44	
TOTAL	2,499	2,314	
Processed			
Winnipeg	1,765	1,587	139
Brandon	122	132	16
Thompson	54	45	8
ACTIVE	558	550	
REPAIRS			
Carried forward from previous year	391	350	
Received			
Winnipeg	702	714	
Brandon	43	33	
Thompson	26	31	
TOTAL	1,162	1,128	
Processed			
Winnipeg	754	755	7
Brandon	40	36	-
Thompson	18	42	1
ACTIVE	350	295	

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002 (Files)	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
UTILITIES			
Carried forward from previous year	61	59	
Received			
Winnipeg	215	271	
Brandon	1	9	
Thompson	4	1	
TOTAL	281	340	
Processed			
Winnipeg	214	274	25
Brandon	1	4	-
Thompson	7	2	-
ACTIVE	59	60	
TENANCY AGREEMENTS *			
Carried forward from previous year	13	19	
Received			
Winnipeg	134	140	
Brandon	2	3	
Thompson	-	-	
TOTAL	149	162	
Processed			
Winnipeg	129	148	1
Brandon	1	4	-
Thompson	-	-	-
ACTIVE	19	10	

* Includes disputes over the terms of a tenancy agreement – for example: are utilities included in rent.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002 (Files)	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
NOTICE			
Carried forward from previous year	39	37	
Received			
Winnipeg	420	439	
Brandon	39	33	
Thompson	5	1	
TOTAL	503	510	
Processed			
Winnipeg	420	447	6
Brandon	44	30	-
Thompson	2	4	-
ACTIVE	37	29	
ORDERS OF POSSESSION			
Carried forward from previous year	73	108	
Received			
Winnipeg	1,792	1,752	
Brandon	40	41	
Thompson	121	65	
TOTAL	2,026	1,966	
Processed			
Winnipeg	1,752	1761	90
Brandon	38	45	3
Thompson	128	52	1
ACTIVE	108	108	

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002 (Files)	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
FAILURE OF LANDLORD/TENANT TO MEET OBLIGATIONS **			
Carried forward from previous year	209	182	
Received			
Winnipeg	763	770	
Brandon	73	74	
Thompson	45	66	
TOTAL	1,090	1,092	
Processed			
Winnipeg	775	723	37
Brandon	76	69	5
Thompson	57	69	5
ACTIVE	182	231	
OTHER DISPUTES ***			
Carried forward from previous year	76	67	
Received			
Winnipeg	452	466	
Brandon	43	37	
Thompson	22	39	
TOTAL	593	609	
Processed			
Winnipeg	462	490	-
Brandon	41	36	-
Thompson	23	43	-
ACTIVE	67	40	

** Includes disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services, unauthorized charges or fees.

*** Includes disputes over assignment and subletting, mobile homes, abandonment of premises and entitlement to collect rent.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002 (Files)	JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
PARTS 1 – 8 TOTAL			
Carried forward from previous year	1,463	1,380	
Received			
Winnipeg	6,182	6,129	
Brandon	384	365	
Thompson	274	247	
TOTAL	8,303	8,121	
Processed			
Winnipeg	6,271	6,185	305
Brandon	363	356	24
Thompson	289	257	15
ACTIVE	1,380	1,323	

PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Part 9 of *The Residential Tenancies Act* deals with the regulation of rents for residential premises. Each year the government sets an annual rent increase guideline. The guideline for 2003 was 1%. To increase rent above the guideline, a landlord must apply to the Residential Tenancies Branch. In 2003, the Branch received 364 applications to increase rent above the guideline. This is a significant increase over the usual number of applications. During the five year period before 2001, the Branch received between 90 – 100 applications per year. The 364 applications affected 18,856 units (Table 2). The Branch carried over 63 applications, affecting 4,492 units, from the year 2002. During the 2003 calendar year, the Branch processed applications on 273 buildings affecting 13,916 units.

The Branch has performance targets for issuing decisions on applications for rent increase above the guideline. The target is to issue a decision within 90 days or three months of the Branch receiving an application. While the Branch was not able to achieve its processing target for many of the applications received in 2003, it was able to process approximately 43% of the applications within four months of receipt. The delays in processing applications were because:

(1) there was a significant increase (100%) in the number of applications for approval of a rehabilitation scheme; processing these applications is time-consuming, involving extensive investigation as well as on-site inspections and a minimum of two hearings; the Branch had to assign an officer to work almost exclusively on these applications;

(2) some rent regulation officers were participating in the Branch's reengineering project in addition to their rent regulation duties; this resulted in delays in issuing their decisions and also increased the workload for the remaining officers; and

(3) the Branch experienced staff turnover in the Rent Regulation Unit; new staff had to be trained to process applications and it took some time for them to reach capacity.

Tenants can object to any rent increase, whether at, above or below the guideline. In 2003, the Branch received objections to rent increases at or below the guideline from tenants of 90 units. The Branch completed work on objections on 249 units that it received in 2002. In total, the Branch processed objections on 296 units.

In the calendar year 2003, the Branch opened compliance cases affecting 1,955 units. Compliance cases usually involve situations where a landlord increases rent by more than the annual rent increase guideline without applying to the Branch or where a landlord increases rent more than once in a 12 month period. The Branch processed 1,130 compliance cases by year-end.

Under *The Residential Tenancies Act*, a landlord who plans to rehabilitate a rental unit/residential complex may apply to the Branch for an exemption from rent regulation. If the Branch approves a rehabilitation scheme, it can exempt a unit or complex from rent regulation for up to five years. The Branch issues final orders setting the exemption period once the landlord has completed the work required for the rehabilitation scheme. In 2003, the Branch received applications for 31 buildings affecting 1,894 units. The Branch completed work on 10 applications received in 2002. In total, the Branch processed 25 rehabilitation applications affecting 1,008 units before year-end.

Before withdrawing or reducing a service, a landlord must apply to the Branch for an order setting the value of the proposed withdrawal or reduction. An example of a withdrawal of service is when the payment for cable service switches from the landlord of a building to each tenant. The landlord applies for an order fixing the value of the rent reduction for each tenant. In the 2003 calendar year the Branch received 13 applications for withdrawal of service affecting 429 units. The Branch carried over seven applications affecting 240 units from the year 2002. The Branch processed 12 applications affecting 585 units by year-end.

The Branch received 20 applications for laundry increase affecting 1,259 units in the 2003 calendar year. Two additional applications were carried over from the year 2002. During 2003, the Branch processed seven applications for laundry increase affecting 102 units.

A tenant can ask a landlord to provide an item or service that is not usually included in the rent. If a landlord wants to provide the item or service and charge for it, they must apply to the Branch. In 2003, the Branch received 19 of these tenant-requested improvement applications, affecting 33 units. Several of these applications involved units where the landlord provided additional cable channels at the request of the tenants. Some of the other files involved the provision of dishwashers and in-suite washers and dryers. The Branch carried over six applications from 2002. The Branch processed three applications for tenant requested improvements involving 11 rental units by year-end.

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002		JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATIONS FOR RENT INCREASES ABOVE GUIDELINE						
Carried forward from previous year	89	4,754	63	4,492		
Received						
Winnipeg	258	15,353	360	18,834		
Brandon	15	165	4	22		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	362	20,272	427	23,348		
Processed						
Winnipeg	284	15,648	262	13,762	82	567
Brandon	15	132	11	154	1	88
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	63	4,492	154	9,432		
TENANT OBJECTIONS TO GUIDELINE OR LESS						
Carried forward from previous year	39	91	31	249		
Received						
Winnipeg	148	425	83	87		
Brandon	2	2	3	3		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	189	518	117	339		
Processed						
Winnipeg	154	265	73	292	5	8
Brandon	4	4	4	4	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	31	249	40	43		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002		JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003		APPEALS TO COMMISSION	
COMPLIANCE	**BLDGS.**	**UNITS**	**BLDGS.**	**UNITS**	**BLDGS.**	**UNITS**
Carried forward from previous year	122	349	84	358		
Received						
Winnipeg	401	898	627	1,903		
Brandon	35	159	32	52		
Thompson	1	1	-	-		
TOTAL	559	1,407	743	2,313		
Processed						
Winnipeg	429	953	404	1,007	9	103
Brandon	45	95	26	123	-	-
Thompson	1	1	-	-	-	-
ACTIVE	84	358	313	1,183		
APPLICATION - REHABILITATION						
Carried forward from previous year	5	137	10	308		
Received						
Winnipeg	15	744	30	1,814		
Brandon	-	-	1	80		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	20	881	41	2,202		
Processed						
Winnipeg	10	573	24	928	8	233
Brandon	-	-	1	80	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	10	308	16	1,194		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002		JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATION - WITHDRAWAL OF SERVICE						
Carried forward from previous year	9	725	7	240		
Received						
Winnipeg	13	865	12	388		
Brandon	3	3	1	41		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	25	1,593	20	669		
Processed						
Winnipeg	17	1,352	10	543	1	1
Brandon	1	1	2	42	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	7	240	8	84		
APPLICATION – TENANT REQUESTED IMPROVEMENTS						
Carried forward from previous year	5	11	6	20		
Received						
Winnipeg	34	83	19	33		
Brandon	1	1	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	40	95	25	53		
Processed						
Winnipeg	33	74	3	11	1	1
Brandon	1	1	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	6	20	22	42		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002		JANUARY 1, 2003 – DECEMBER 31, 2003		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATION - LAUNDRY INCREASE						
Carried forward from previous year	2	43	2	16		
Received						
Winnipeg	9	515	20	1,259		
Brandon	5	43	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	16	601	22	1,275		
Processed						
Winnipeg	10	543	6	101	-	-
Brandon	4	42	1	1	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	2	16	15	1,173		
PART 9 TOTAL						
Carried forward from previous year	271	6,110	203	5,683		
Received						
Winnipeg	878	18,883	1,151	24,318		
Brandon	61	373	41	198		
Thompson	1	1	-	-		
TOTAL	1,211	25,367	1,395	30,199		
Processed						
Winnipeg	937	19,408	782	16,644	106	913
Brandon	70	275	45	404	1	88
Thompson	1	1	-	-	-	-
ACTIVE	203	5,683	568	13,151		

TABLE 3
ORDERS ISSUED BY TYPE

	January 1, 2002 – December 31, 2002	January 1, 2003 – December 31, 2003
Life Lease	135	63
Repairs	248	174
Utilities	699	752
Order of Possession		
Granted	730	743
Denied	80	69
Conditional **	27	32
Other*	10	5
Security Deposit ***	1,210	874
Rent Regulation	15,591	14,278
Other	1,159	1,329
TOTAL	19,889	18,319

* Other reasons resolving order of possession cases would be:

(1) a mediation settlement prior to the hearing
(2) the tenant vacated prior to the order
(3) affected party was not served properly

** The figures in the conditional category refer to orders which identify that a condition must be met or the order of possession is granted.

*** Also includes orders on claims for amount in excess of the security deposit.

TABLE 4
CERTIFIED ORDERS BY TYPE

	January 1, 2002 – December 31, 2002	January 1, 2003 – December 31, 2003
Orders of Possession	260	291
Other Orders	936	885
TOTAL	1,196	1,176

TABLE 5

INCOMING CALLS, INTERVIEWS AND HEARINGS

	January 1, 2002 – December 31, 2002	January 1, 2003 – December 31, 2003
Total Calls for Information *		
Winnipeg	58,876	46,385
Brandon	3,590	3,052
Thompson	3,314	3,171
Total	65,780	52,608
Interviews		
Winnipeg	7,604	7,604
Brandon	2,263	2,347
Thompson	43	170
Total	9,910	10,121
Hearings		
Winnipeg	1,366	1,374
Brandon	105	102
Thompson	139	81
Total	1,610	1,557

* These figures reflect the number of calls received for information through the Branch information lines and do not include an additional 40,000 – 50,000 calls to Residential Tenancies Officers.

TABLE 6

LIFE LEASES STATISTICAL SUMMARY

	January 1, 2002 – December 31, 2002 (Files)	January 1, 2003 – December 31, 2003 (Files)
Carried forward from previous year	13	17
Received	19	5
Processed	15	16
Pending	17	6
Appealed	1	2

Direction de la location à usage
d'habitation du Manitoba

Rapport annuel 2003

Manitoba

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Son Honneur l'honourable John Harvard, C.P., O.M.
Lieutenant-gouverneur du Manitoba

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Greg Selinger

Manitoba

Finances
http://www.residentialtenancies.mb.ca

La Direction de la location à usage d'habitation
254, rue Edmonton
bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
CANADA

Sans frais : 1-800-782-8403
Télécopieur :(204) 945-6273
rtb@gov.mb.ca

Monsieur Greg Selinger
Ministre des Finances
Palais législatif, bureau 103
Winnipeg (Manitoba)
R3C OV8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance des mes sentiments les plus distingués.

Roger Barsy

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
Introduction		*1*
Information et éducation		*2*
Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation		*5*
Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation		*13*

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

Tableau n° 1	*Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation*	*8*
Tableau n° 2	*Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation*	*16*
Tableau n° 3	*Ordres rendus par catégorie*	*20*
Tableau n° 4	*Ordres certifiés par type*	*20*
Tableau n° 5	*Appels reçus, entrevues et audiences*	*21*
Tableau n° 6	*Résumé statistique concernant les baux viagers*	*21*

INTRODUCTION

La *Loi sur la location à usage d'habitation* exige du directeur de la location à usage d'habitation qu'il soumette au ministre un rapport sur l'administration de la *Loi* dans les six mois suivant la fin de chaque année. La période visée par le présent rapport est l'année civile 2003. Si l'on dispose des renseignements pertinents, des statistiques sur les activités de chacun des bureaux de la Direction sont présentées séparément. Des chiffres correspondant à l'année civile 2002 sont également fournis à des fins de comparaison et d'exhaustivité. Les chiffres correspondant à l'année civile 2002 peuvent légèrement différer de ceux qu'affiche le rapport de l'année précédente. Ces variations sont dues aux mises à jour et modifications apportées aux données lors du traitement des dossiers ainsi que de l'accès à des renseignements plus complets.

ACTIVITÉS D'INFORMATION ET ÉDUCATION

Appels téléphoniques, entrevues

La Direction a un système interactif de réponse vocale. Les personnes qui appellent au bureau de Winnipeg peuvent dorénavant :

- parler à un représentant du service à la clientèle;
- écouter des messages préenregistrés portant sur les augmentations de loyer, les dépôts de garantie, les responsabilités du locateur et du locataire et les réparations ;
- obtenir des feuillets d'information par télécopieur;
- calculer l'intérêt à payer sur un dépôt de garantie;
- écouter un message préenregistré donnant l'adresse du bureau de la Direction et ses heures d'affaires;
- ajouter leur nom à la liste d'envoi pour recevoir le bulletin d'information de la Direction.

Les représentants du service à la clientèle des bureaux de Brandon et Thompson répondent eux-mêmes aux appels. En 2003, le service à la clientèle de la Direction a répondu à 52 608 appels téléphoniques. Ce nombre ne comprend pas les appels aux agents de la Direction au sujet de dossiers en particulier. Les statistiques sur le système interactif de réponse vocal indiques que 21 528 personnes ont reçu l'information qu'ils ont eue besoin sans parler à un représentant du bureau. Aux demandes de renseignements téléphoniques s'ajoutent les 10 121 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction en 2003 pour se renseigner ou déposer une plainte officielle.

Présentation d'exposés

En 2003, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a présenté 25 exposés à l'intention de 226 locataires et donné 18 séances d'information à 168 locateurs.

La Direction a aussi présenté neuf exposés devant des groupes d'étudiants totalisant 147 participants. La Direction a aussi participé à la journée portes ouvertes de l'Association du Barreau du Manitoba, à l'occasion de la Journée du droit, ainsi qu'aux journées « Market Days » de l'Université du Manitoba et à la conférence « Suite Living » de la Professional Property Managers' Association.

Site Web

Le site Web de la Direction (www.residentialtenancies.mb.ca) répond à plusieurs des questions fréquemment posées en français et en anglais. Les locateurs et les locataires peuvent aussi télécharger les formules afférentes à la location à usage d'habitation les plus courantes. Le site Web propose un calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. On y trouve aussi le texte du Guide des politiques et des méthodes et des liens vers la *Loi sur la location à usage d'habitation* et la *Loi sur les baux viagers*. Du 1er janvier au 31 décembre 2003, on a dénombré 55 601 occurrences sur le site Web. Les statistiques en ce qui concerne le site Web de la Direction sont très différentes de celles des années précédentes étant donné que le service d'établissement de rapports a changé ses méthodes afin de mieux mesurer l'utilisation réelle du site Web.

Antécédents en matière de loyer

Quiconque songe à acheter un immeuble à usage locatif peut demander un Rapport sur les antécédents en matière de loyer auprès de la Direction. Ce rapport donne des détails relativement au loyer d'une propriété et peut alerter les gens en cas de problème lié à l'augmentation d'un loyer. Les formules de demandes et d'autorisation s'y rapportant peuvent être téléchargées à partir du site Web. En 2003, la Direction a reçu et traité 213 demandes de Rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ces demandes touchaient 5 262 unités locatives.

Registre des décisions en ligne

Le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est également accessible par voie électronique. Le Registre fournit des renseignements au sujet des ordonnances rendues par la Direction, sauf les ordonnances de contrôle du loyer. L'accès au système se fait de deux manières :

- en souscrivant à un abonnement annuel protégé par mot de passe, au coût de 250 $;
- en payant des frais pour faire des recherches en ligne à l'un des bureaux de la Direction; les frais sont de 5 $ pour chaque tranche de 30 minutes de recherches.

Les utilisateurs peuvent faire une recherche dans le système à partir du nom du locateur ou du locataire ou encore de l'adresse d'un ensemble domiciliaire.

Guide des politiques et des méthodes

La Direction a élaboré le Guide des politiques et des méthodes en français et en anglais pour prêter assistance aux locateurs, aux locataires et au personnel. Le Guide fournit des informations sur des questions dont ne traite pas précisément la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Il présente aussi les procédures suivies par la Direction pour donner suite aux questions que les locateurs et les locataires lui renvoient. Le Guide comprend 13 chapitres portant entre autres sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. La Direction distribue des exemplaires du Guide à diverses associations de locateurs et de locataires à toutes les grandes bibliothèques de la province ainsi que dans nos universités et nos collèges. On peut aussi le consulter dans le site Web de la Direction.

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

Les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* statuent sur l'ensemble des questions afférentes au locateur et au locataire d'habitation, exception faite du contrôle du loyer. Le tableau n° 1 présente un résumé statistique des activités exercées par la Direction de la location à usage d'habitation en vertu des parties 1 à 8 de la *Loi*. Au cours de l'année civile 2003, la Direction a ouvert 6 741 dossiers, auxquels s'ajoutent les 1 380 dossiers actifs reportés de l'année civile 2002. Les trois bureaux de la Direction ont procédé au traitement de 6 798 dossiers en 2003. Le traitement de 1 323 dossiers actifs a été reporté à 2004.

Un nombre important de dossiers ouverts en 2003 portaient sur des litiges liés au dépôt de garantie. La Direction a ouvert 1 756 dossiers à cet effet. De ce nombre, il y avait 864 plaintes déposées pour des montants égaux ou inférieurs à celui du dépôt de garantie. Les 892 autres dossiers se rapportaient à des plaintes pour des montants supérieurs au dépôt de garantie. La Direction fixe toujours des audiences pour régler les plaintes de ce genre. L'objectif de rendement pour les décisions s'y rapportant est de dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. La Direction a pris en moyenne 25 jours ouvrables pour rendre les autres décisions. Il a fallu plus de temps à la Direction pour rendre les décisions, en raison des facteurs suivants :

(1) certains agents d'audience participaient au projet de refonte de la Direction en plus d'assumer leurs fonctions habituelles, ce qui a entraîné des délais dans le rendu des décisions relatives aux audiences dont ils étaient responsables, en plus d'augmenter la charge de travail des autres agents d'audience;

(2) à la suite du renouvellement de la main-d'oeuvre dans le service de médiation et d'arbitrage de la Direction, le nouveau personnel a dû suivre une formation pour être en mesure d'assumer la tâche d'agent d'audience, ce qui a pris un certain temps;

(3) bien des plaintes étaient plus complexes et plus longues à traiter, ce qui a eu pour effet de prolonger les audiences et d'augmenter le temps consacré à la rédaction des décisions.

Si la résiliation de la convention de location fait l'objet d'un litige, le locateur ou le locataire peut demander l'aide de la Direction. En 2003, la Direction a ouvert 473 dossiers à cet effet. Toujours en 2003, la Direction a reçu 1 858 demandes d'ordre de reprise de possession de la part de locateurs. Un ordre de reprise de possession est un document écrit qu'émet la Direction pour faire respecter un avis de résiliation. La Direction fixe toujours une audience aux fins d'examen d'une demande visant l'obtention d'un ordre de reprise de possession. La Direction a également établi des objectifs de rendement pour le traitement des dossiers afférents aux ordres de reprise de possession. Ainsi, les décisions relatives à ces ordres doivent être rendues dans les trois jours ouvrables suivant la date de l'audience. En 2003, ces décisions étaient rendues en moyenne dans les deux jours ouvrables. La Direction a rendu 849 décisions relativement à des demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 743 cas, la Direction a autorisé la reprise de possession par le locateur. Dans 32 autres cas, la Direction faisait état d'une condition que le locataire devait respecter pour rester sur les lieux. Si le locataire ne respecte pas cette condition, la Direction autorise la reprise de possession. Par exemple, si un locataire ne payait pas un montant donné à une date précise, la Direction accorderait au locateur un ordre de reprise de possession. La Direction a refusé 69 demandes d'ordre de reprise de possession (tableau n° 3). Les autres cas faisaient l'objet d'une médiation par un agent de la Direction ou ont été réglés par les parties avant la date de l'audience.

En 2003, la Direction a tenu 1 557 audiences pour régler des litiges entre locateurs et locataires au sujet de demandes de compensation, d'ordres de reprise de possession et de questions relevant de la *Loi sur la location à usage d'habitation.*

Si la Direction ordonne à un locataire de déménager et qu'il ne le fait pas, le locateur peut déposer une copie certifiée de l'ordre à la Cour du Banc de la Reine et obtenir un Bref de mise en possession. La Direction a ainsi fourni des copies certifiées de 291 ordres de reprise de possession (tableau n° 4). La Direction a aussi fourni des copies certifiées de 885 autres ordres afin de les déposer à la Cour en 2003, pour qu'elles soient exécutées comme ordonnances du tribunal.

En 2003, la Direction a ouvert 281 dossiers concernant le non-paiement de services publics par le locateur et 778 dossiers afférents aux réparations.

La Direction ouvre aussi un dossier lorsqu'un locateur ou un locataire refuse de remplir ses obligations en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation.* En 2003, la Direction a ouvert 910 dossiers à cet effet. Cette catégorie comprend les litiges concernant les portes et les serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés. La Direction a également ouvert 685 dossiers ayant trait aux conventions de location et à d'autres types de litige (cession et sous-location, location de maisons mobiles, abandon du logement et droit d'encaisser les loyers).

C'est dans le Fonds de remboursement des dépôts de garantie que se trouvent les montants non réclamés que la Couronne a confisqués en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation.* L'objet du Fonds est de rembourser les dépôts de garantie aux locataires qui y ont droit. Lorsque la Direction ordonne le remboursement du dépôt de garantie à un locataire, il arrive parfois que le locateur ne se plie pas à l'ordre. La Direction exécute normalement l'ordre en redirigeant le loyer de façon à récupérer le montant en souffrance. Dans certains cas, il est impossible de rediriger le loyer (par exemple, le locateur n'est plus propriétaire d'immeubles à usage locatif ou doit de l'argent à plusieurs créanciers). Si la Direction ne croit pas pouvoir récupérer le dépôt dans un temps raisonnable, elle peut rembourser le locataire à même le Fonds. En 2003, 19 locataires ont obtenu de cette manière 3 275,52 $. Après avoir versé le montant dû au locataire, la Direction poursuit ses efforts auprès du locateur. La Direction a récupéré de cette manière 16 dépôts de garantie totalisant 4 219,98 $ auprès des locateurs; certains fonds ont été recouvrés pour des dépôts de garantie versés aux locataires au cours des années précédentes.

La Direction de la location à usage d'habitation est également chargée de l'administration de la *Loi sur baux viagers.* En 2003, la Direction a ouvert cinq dossiers relatifs à des baux viagers. De ce nombre, 16 dossiers ont été traités avant la fin de l'année; ces dossiers comprennent des cas reportés de l'an 2002.

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
LITIGES, DÉPÔTS DE GARANTIE			
Reports de l'année précédente	601	558	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1 704	1 577	
Brandon	143	135	
Thompson	51	44	
TOTAL	2 499	2 314	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 765	1 587	139
Brandon	122	132	16
Thompson	54	45	8
DOSSIERS ACTIFS	558	550	
RÉPARATIONS			
Reports de l'année précédente	391	350	
Dossiers reçus			
Winnipeg	702	714	
Brandon	43	33	
Thompson	26	31	
TOTAL	1 162	1 128	
Dossiers traités			
Winnipeg	754	755	7
Brandon	40	36	-
Thompson	18	42	1
DOSSIERS ACTIFS	350	295	

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
SERVICES PUBLICS			
Reports de l'année précédente	61	59	
Dossiers reçus			
Winnipeg	215	271	
Brandon	1	9	
Thompson	4	1	
TOTAL	281	340	
Dossiers traités			
Winnipeg	214	274	25
Brandon	1	4	-
Thompson	7	2	-
DOSSIERS ACTIFS	59	60	
CONVENTIONS DE LOCATION *			
Reports de l'année précédente	13	19	
Dossiers reçus			
Winnipeg	134	140	
Brandon	2	3	
Thompson	-	-	
TOTAL	149	162	
Dossiers traités			
Winnipeg	129	148	1
Brandon	1	4	-
Thompson	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	19	10	

* Litiges concernant les modalités d'un bail (p. ex., les services publics sont-ils inclus dans le bail?)

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
AVIS			
Reports de l'année précédente	39	37	
Dossiers reçus			
Winnipeg	420	439	
Brandon	39	33	
Thompson	5	1	
TOTAL	503	510	
Dossiers traités			
Winnipeg	420	447	6
Brandon	44	30	-
Thompson	2	4	-
DOSSIERS ACTIFS	37	29	
ORDRES DE REPRISE DE POSSESSION			
Reports de l'année précédente	73	108	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1 792	1 752	
Brandon	40	41	
Thompson	121	65	
TOTAL	2 026	1 966	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 752	1 761	90
Brandon	38	45	3
Thompson	128	52	1
DOSSIERS ACTIFS	108	108	

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
REFUS DE REMPLIR SES OBLIGATIONS **			
Reports de l'année précédente	209	182	
Dossiers reçus			
Winnipeg	763	770	
Brandon	73	74	
Thompson	45	66	
TOTAL	1 090	1 092	
Dossiers traités			
Winnipeg	775	723	37
Brandon	76	69	5
Thompson	57	69	5
DOSSIERS ACTIFS	182	231	
AUTRES LITIGES ***			
Reports de l'année précédente	76	67	
Dossiers reçus			
Winnipeg	452	466	
Brandon	43	37	
Thompson	22	39	
TOTAL	593	609	
Dossiers traités			
Winnipeg	462	490	-
Brandon	41	36	-
Thompson	23	43	-
DOSSIERS ACTIFS	67	40	

** Litiges concernant les portes et serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés.

*** Litiges concernant la cession et la sous-location, les maisons mobiles, l'abandon du logement et le droit d'encaisse des loyers.

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
TOTAL, PARTIES 1 À 8			
Reports de l'année précédente	1 463	1 380	
Dossiers reçus			
Winnipeg	6 182	6129	
Brandon	384	365	
Thompson	274	247	
TOTAL	8 303	8 121	
Dossiers traités			
Winnipeg	6 271	6 185	305
Brandon	363	356	24
Thompson	289	257	15
DOSSIERS ACTIFS	1 380	1 323	

PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

La partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* porte sur le contrôle des loyers des unités locatives. Chaque année, le gouvernement établit une ligne directrice pour les augmentations de loyer. En 2003, la ligne directrice s'établissait à 1 %. Pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice, un locateur doit en faire la demande auprès de la Direction. En 2003, la Direction a reçu 364 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice. C'est une hausse marquée par rapport au nombre de demandes habituel. Au cours de la période de cinq ans précédant l'an 2001, la Direction recevait de 90 à 100 demandes de ce genre par année. Ces 364 demandes touchaient 18 856 unités locatives (tableau n° 2). À ce nombre s'ajoutent les 63 demandes reportées de 2002, qui touchaient 4 492 unités. Pendant l'année civile 2003, la Direction a procédé au traitement des demandes afférentes à 273 immeubles abritant 13 916 unités locatives.

La Direction a établi des normes de rendement pour les décisions relatives aux demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice. Ces décisions doivent être rendues dans les 90 jours suivant la réception de la demande par la Direction. La Direction n'a pas pu atteindre son objectif de rendement pour un bon nombre de demandes reçues en 2003, mais elle a pu traiter environ 43 % des demandes dans les quatre mois suivant leur réception. Les délais dans le traitement de demandes étaient dus aux facteurs suivants :

(1) il y a eu une augmentation importante (100 %) du nombre de demandes d'autorisation de projets de réfection. Le traitement de telles demandes nécessite une enquête longue et exhaustive, des inspections sur place et au moins deux audiences. La Direction a dû affecter un agent au traitement de ces demandes. L'agent s'occupait presque exclusivement de cette tâche;

(2) certains agents de contrôle du loyer participaient au projet de refonte de la Direction en plus d'assumer leurs fonctions habituelles, ce qui a entraîné le délai des décisions dont ils étaient responsables, en plus d'augmenter la charge de travail des autres agents; et

(3) à la suite du renouvellement de la main-d'oeuvre dans la Section du contrôle du loyer de la Direction, le nouveau personnel a dû suivre une formation pour être en mesure d'assumer la tâche de traitement de demandes; il a fallu un certain temps pour que le personnel fonctionne à plein rendement.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2003, des locataires se sont opposés à des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice pour 90 unités locatives. La Direction a également réglé les objections concernant 249 unités locatives qu'elle avait reçues en 2002. La Direction a procédé en tout au traitement d'objections concernant 296 unités locatives.

Au cours de l'année civile 2003, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 1 955 unités locatives. Les cas de conformité se rapportent généralement à des augmentations de loyer supérieures à la ligne directrice pour lesquelles le locateur n'a pas soumis de demande d'augmentation auprès de la Direction, ou encore à des situations où il y a eu plus d'une augmentation de loyer dans la même année. À la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 1 130 cas de conformité.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation,* le locateur qui a l'intention de mettre à exécution un projet de réfection d'une unité locative ou d'un ensemble résidentiel peut demander à être soustrait de l'application du contrôle des loyers auprès de la Direction. Si la Direction approuve le projet de réfection, elle peut soustraire l'unité locative ou l'ensemble résidentiel concerné de l'application du contrôle des loyers pour une période allant jusqu'à cinq ans. La Direction émet un ordre définitif établissant la période d'exemption quand le locateur a terminé les travaux requis pour l'exécution du projet de réfection. En 2003, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 31 immeubles abritant 1 894 unités locatives. Elle a aussi mis fin au traitement de 10 demandes reçues en 2002. Au total, la Direction a procédé au traitement de 25 demandes touchant 1 008 unités locatives avant la fin de l'année.

Avant de retirer ou de réduire un service, un locateur doit soumettre à la Direction une demande en vue d'obtenir un ordre établissant la valeur du retrait ou de la réduction du

service. Un exemple de retrait de service est lorsqu'un locateur décide de transférer les frais de câblodistribution à ses locataires. En pareil cas, le locateur soumet une demande en vue d'obtenir un ordre établissant le montant de la réduction de loyer qui sera accordée à chaque locataire. Au cours de l'année civile 2003, la Direction a reçu 13 demandes de retrait de service touchant 429 unités locatives. Sept demandes touchant 240 unités locatives ont été reportées de l'année précédente. À la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 12 demandes touchant 585 unités locatives.

Pendant l'année civile 2003, la Direction a reçu 20 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 1 259 unités locatives. Deux autres demandes ont été reportées de 2002. En 2003, la Direction a procédé au traitement de sept demandes de hausse des frais de buanderie touchant 102 unités locatives.

Un locataire peut demander à un locateur de lui fournir un article ou un service qui n'est habituellement pas inclus dans le montant du loyer. Si un locateur décide de fournir l'article ou le service demandé moyennant des frais, il doit en informer la Direction. En 2003, la Direction a reçu 19 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 33 unités locatives. Plusieurs de ces demandes concernaient des unités locatives où le locateur fournissait des canaux de télévision par câble supplémentaires à la demande des locataires. D'autres demandes concernaient l'installation de laveuses et de sécheuses dans les unités locatives. Six demandes ont été reportées de 2002. À la fin de l'année, la Direction avait traité trois demandes de rénovation provenant de locataires. Ces demandes touchaient onze unités locatives.

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES D'AUGMENTATION SUPÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE						
Reports de l'année précédente	89	4 754	63	4 492		
Demandes reçues						
Winnipeg	258	15 353	360	18 834		
Brandon	15	165	4	22		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	362	20 272	427	23 348		
Demandes traitées						
Winnipeg	284	15 648	262	13 762	82	567
Brandon	15	132	11	154	1	88
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	63	4 492	154	9,432		
OBJECTIONS À DES AUGMENTATIONS ÉGALES OU INFÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE						
Reports de l'année précédente	39	91	31	249		
Demandes reçues						
Winnipeg	148	425	83	87		
Brandon	2	2	3	3		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	189	518	117	339		
Demandes traitées						
Winnipeg	154	265	73	292	5	8
Brandon	4	4	4	4	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	31	249	40	43		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
CAS DE CONFORMITÉ						
Reports de l'année précédente	122	349	84	358		
Demandes reçues						
Winnipeg	401	898	627	1 903		
Brandon	35	159	32	52		
Thompson	1	1	-	-		
TOTAL	559	1 407	743	2 313		
Demandes traitées						
Winnipeg	429	953	404	1 007	9	103
Brandon	45	95	26	123	-	-
Thompson	1	1	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	84	358	313	1 183		
DEMANDES – PROJETS DE RÉFECTION						
Reports de l'année précédente	5	137	10	308		
Demandes reçues						
Winnipeg	15	744	30	1 814		
Brandon	-	-	1	80		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	20	881	41	2 202		
Demandes traitées						
Winnipeg	10	573	24	928	8	233
Brandon	-	-	1	80	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	10	308	16	1 194		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES - RETRAIT DE SERVICE						
Reports de l'année précédente	9	725	7	240		
Demandes reçues						
Winnipeg	13	865	12	388		
Brandon	3	3	1	41		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	25	1 593	20	669		
Demandes traitées						
Winnipeg	17	1 352	10	543	1	1
Brandon	1	1	2	42	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	7	240	8	84		
DEMANDES – AMÉLIORATIONS REQUISES PAR LES LOCATAIRES						
Reports de l'année précédente	5	11	6	20		
Demandes reçues						
Winnipeg	34	83	19	33		
Brandon	1	1	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	40	95	25	53		
Demandes traitées						
Winnipeg	33	74	3	11	1	1
Brandon	1	1	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	6	20	22	42		

TABLEAU Nº 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003		APPELS À LA COMMISSION	
DEMANDES - HAUSSE DES FRAIS DE BUANDERIE	**Immeubles**	**Unités**	**Immeubles**	**Unités**	**Immeubles**	**Unités**
Reports de l'année précédente	2	43	2	16		
Demandes reçues						
Winnipeg	9	515	20	1 259		
Brandon	5	43	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	16	601	22	1 275		
Demandes traitées						
Winnipeg	10	543	6	101	-	-
Brandon	4	42	1	1	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	2	16	15	1 173		
PARTIE 9 - TOTAL						
Reports de l'année précédente	271	6 110	203	5 683		
Demandes reçues						
Winnipeg	878	18 883	1 151	24 318		
Brandon	61	373	41	198		
Thompson	1	1	-	-		
TOTAL	1 211	25 367	1 395	30 199		
Demandes traitées						
Winnipeg	937	19 408	782	16 644	106	913
Brandon	70	275	45	404	1	88
Thompson	1	1	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	203	5 683	568	13 151		

TABLEAU N° 3
ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE

	Du 1er janvier au 31 décembre 2002	Du 1er janvier au 31 décembre 2003
Baux viagers	135	63
Réparations	248	174
Services publics	699	752
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	730	743
Demandes refusées	80	69
Demandes acceptées sous condition **	27	32
Autre *	10	5
Dépôts de garantie ***	1 210	874
Contrôle des loyers	15 591	14 278
Autre	1 159	1 329
TOTAL	19 889	18 319

* Autres types de règlement des cas de reprise de possession :

(1) succès dans la médiation avant la date d'audience;
(2) abandon du logement par le locataire avant que l'ordre ne soit rendu;
(3) partie concernée mal desservie.

** Les données entrant dans cette catégorie se rapportent à des ordres stipulant qu'une condition doit être respectée avant que la demande ne soit acceptée

*** Comprend aussi les ordres liés aux plaintes pour montant supérieur au dépôt de garantie.

TABLEAU N° 4
ORDRES CERTIFIÉS PAR TYPE

	Du 1er janvier au 31 décembre 2002	Du 1er janvier au 31 décembre 2003
Ordres de reprise de possession	260	291
Autres ordres	936	885
TOTAL	1 196	1 176

TABLEAU N° 5

APPELS REÇUS, ENTREVUES ET AUDIENCES

	Du 1er janvier au 31 décembre 2002	Du 1er janvier au 31 décembre 2003
Demandes de renseignements téléphoniques *		
Winnipeg	58 876	46 385
Brandon	3 590	3 052
Thompson	3 314	3 171
Total	65 780	52 608
Entrevues		
Winnipeg	7 604	7 604
Brandon	2 263	2 347
Thompson	43	170
Total	9 910	10 121
Audiences		
Winnipeg	1 366	1 374
Brandon	105	102
Thompson	139	81
Total	1 610	1 557

* Ces données correspondent au nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues par le service d'information de la Direction de la location à usage d'habitation. Elles n'englobent pas les 40 000 à 50 000 appels reçus par les agents de la Direction.

TABLEAU N° 6

RÉSUMÉ STATISTIQUE CONCERNANT LES BAUX VIAGERS

	Du 1er janvier au 31 décembre 2002 (Dossiers)	Du 1er janvier au 31 décembre 2003 (Dossiers)
Reports de l'année précédente	13	17
Dossiers reçus	19	5
Dossiers traités	15	16
Dossiers en suspens	17	6
Appels	1	2